

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

**“EL USO DE LAS HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS EN LOS ALMACENES  
DE UN OPERADOR LOGÍSTICO DE LIMA, 2019”**

Tesis para optar el título profesional de:  
Licenciado en Administración

Autor:

Bachiller: Vicente Ignacio Marín Arpe

Asesor:

Mg. Luis Tarmeño Bernuy

Lima - Perú

2019



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	8
1.1 Realidad problemática.....	8
1.2 Antecedentes internacionales .....	8
1.3 Antecedentes nacionales .....	11
1.4 Planteamiento del problema .....	13
1.5 Bases teóricas y científicas .....	13
1.6 Formulación del problema .....	22
1.7 Objetivos.....	23
1.7.1 Objetivo general .....	23
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	25
2.1. Tipo de investigación .....	25
2.2 Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos).....	26
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	27
2.4 Procedimiento .....	27
CAPÍTULO 3. RESULTADOS .....	28
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	34
4.1 Discusión .....	34
4.2 Conclusiones.....	35

## **CAPÍTULO 1. ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla N° 1: Matriz de Consistencia

25

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Diagrama de Flujo y lluvia de ideas del uso de herramientas	27
Figura N° 2: Diagrama de Ishikawa del almacén	28
Figura N° 3: Diagrama de Ishikawa de la actividad de recepción de mercancías	29
Figura N° 4: Diagrama de Flujo de las actividades de la recepción de mercancías	30
Figura N° 5: Diagrama de Ishikawa de las actividades de despacho de mercancías	31
Figura N° 6: Diagrama de Flujo de las actividades de despacho de mercancías	32

## RESUMEN

El tema de investigación es describir el uso herramientas administrativas en las actividades de recepción y despacho en los almacenes de los operadores logísticos, partiendo de la premisa que el conocer el uso de las herramientas administrativas ayuda a solucionar problemas de mermas las de tipo hurto y de errores. La cual me obliga preguntar ¿qué herramientas hay que usar, qué orden usar y cómo usarlos? La metodología es de enfoque cualitativo, el tipo de estudios es descriptiva, de diseño es no experimental y su nivel es básica, la técnica es de observación en el campo y es consulta a las fuentes secundarias o bibliográficas como tesis, artículos de libros, revistas especializadas y páginas de internet válidas o reconocidas, los resultados se apoyan en las tesis anteriores que usaron herramientas administrativas cuya aplicación fueron favorables o exitosos. Se concluye que con el uso adecuado, correcto y seleccionado de las sencillas herramientas administrativas se evitan o disminuyen las mermas conocidas y desconocidas en las cuales están el hurto y el error.

**Palabras clave:** Uso de herramientas administrativas, almacén, recepción, despacho, actividades incorrectas:

## **NOTA DE ACCESO**

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

## REFERENCIAS

- Aguilar, C. (2013). *Evaluación de parámetros de riesgo en el proceso de transportación de carga, mediante un enfoque sistémico*. (Tesis de licenciatura). Instituto Tecnológico de Orizaba, México.
- Aldana, R. (2014). *El Cross Docking Como Herramienta Importante En La Cadena De Abastecimiento*. (Especialización En Gerencia De Logística Integral). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Arrieta, E. (2013). *Propuesta de mejora en un operador logístico: análisis, evaluación y mejora de los flujos logísticos de su centro de distribución*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Arce, L. (2018). *Mejora en el flujo operativo del proceso de logística de entrada, para reducir las pérdidas económicas en el almacén de un operador logístico, La Victoria año 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Lima Perú.
- Asmat, L. y Perez, J. (2015) *Rediseño de procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora Hermer en el Perú*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. Quinta edición. Pearson Educación, México.
- Bautista, E. (2015). *Control de Mermas en los Inventarios para la Cadena de Suministro Farmacéutico*. (Especialización en gerencia logística integral). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Calle, C. (2010). *Estudio de métodos en el área de producción y propuesta Fundamentada de mejora en la empresa mundiplast. Cía. Ltda*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Teoría, Proceso y Práctica* - Tercera edición por Mcgraw - Hillinter americana, S.A. - Bogotá, Colombia
- Díaz, M. (2014). *El Espectador: El 67% del robo en las empresas lo hacen sus propios empleados*. - Marcela Díaz Sandoval – Colombia, recuperado de:

- Ekwall, D. y Lantz, B. (2017). *Riesgo y seguridad del robo de carga: producto y ubicación*. Revista In proceedings of Nofoma, 1, 1 – 17.
- Evans, James R., William M. Lindsay, (2008). *Administración y control de la calidad*, 7a. edición - por Cengage Learning - Editores, S.A. de C.V., México, D.F.
- Francisco, L. (2014). *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. (Tesis de Magister). PUCP, Lima, Perú.
- Gafter, L. (2015). *Propuestas para reducir la merma por correcciones automáticas y manuales en la línea de manufacturados en Makro Supermayorista SAS*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Handl, K. (2014). *Aplicación práctica del diagrama de Gantt en el proyecto*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Tucumán, Argentina.
- Herrera C. y Idiáquez K, (2018) *Implementación de las herramientas lean manufacturing para la gestión de un almacén frigorífico de un operador logístico*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología De La Investigación*. Quinta Edición. - McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. México.
- Huamán, K. (2018). *Gestión De Inventarios y la Pérdida Desconocida en la Empresa Maestro Villa El Salvador SA. Lima – 2017*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Johnson, P. (2011). *Administración de Compras y Abastecimientos*. McGraw-Hill Companies Inc - Decimocuarta Edición - USA.
- Krajewski, Lee; Ritzman, Larry; Malhotra, Manoj. (2008). *Administración de operaciones*. Octava edición Pearson Educación, México.
- Koontz,H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* decimocuarta edición - McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. - A México D.F.
- León S. (2018). *Rediseño del sistema de control y manejo multibodega para Farmoquímica del Pacífico*. Universidad de Chile.
- Loaiza, M. (2007). *Análisis, Evaluación Y Mejora De Procesos Logísticos De Ingreso De Mercadería Bajo Régimen De Depósito Autorizado En Un Operador Logístico: Teoría Y Ejemplo Aplicativo*. (Tesis de licenciatura). PUCP, Lima, Perú.



Logística y Almacén (s.f.). Recuperado: 08.03.19

<https://sites.google.com/site/logisticadealmacen/Logistica/Contanidos>

León, E. y Torre, A. (2016). *Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión de almacenes e inventarios para una empresa de coberturas plásticas*. (Tesis de magíster). Lima, Perú.

Pavisich, Luis. (s.f.). ISICHIKAWA. *Las Nuevas Herramientas de la Administración Moderna* (p.4, p.5). Recuperado, 14.03.19:  
<https://comercioexteriorcunl.files.wordpress.com/2013/10/reg060124203711.pdf>

Maldonado José Angel (sf), *Las Herramientas Administrativas Básicas Para La Gestión De Procesos*.

Martínez, Y. (2016). *Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzschler de México S.A. de C.V.* (Tesis de licenciatura). Instituto Politécnico Nacional, México.

Meléndez, V. (2017). *Reducción de la merma en el proceso de fabricación de la empresa Nexpol S.A.C. Lima, 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa – Guía Didáctica*. (Tesis de Magister). Universidad Surcolombiana, Colombia.

Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación, México.

Paredes, J., Pinedo, C., Oré, E., Cabrera, A., Balcázar, J., Tello, J. y Bravo, C. (2013). *Robo y Hurto*. (1° ed). Gaceta Jurídica, Perú.

Robbins, Stephen P. y Mary Coulter – *Administración* - Décima Edición  
Pearson Educación, México, 2010

.Rosales, R. (2017). *Sistema de seguridad para disminuir la pérdida de inventario en una empresa comercial, 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Norman Wiener, Lima, Perú.

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.ªed.). Consultado en <https://dle.rae.es/?id=AxMIIPx> - 07.03.19

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.ªed.). Consultado en <https://dle.rae.es/?id=LJg8caR> - 08.03.19.

Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. (8va. edición). Pearson Educación. México

- Rosales, R. (2017). *Sistema de seguridad para disminuir la pérdida de inventario en una empresa comercial, 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Salas, M. (2013). *Análisis y mejora de los procesos de mercadería Importada del centro de distribución de una empresa Retail*. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú.
- Solórzano, D. (2018). *Diseño de un procedimiento de control interno de inventario en Metalmecm S.A.* (Tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador, 2018.
- Solis, F. (2017). *Mermas en un supermercado de San Juan de Miraflores, Lima 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Vitti, J. (2016). *Las modalidades delictivas contra la cadena logística en la republica argentina desde 2009 a 2015*. (Tesis de Maestra). Universidad Nacional de la Plata, Argentina.